

## Sus derechos, remedios y recursos

La mayoría de los hogares de California contienen equipos electrónicos y electrodomésticos importantes. Además de equipo esencial como refrigeradores y estufas, muchos residentes de California adquieren equipo electrónico de alta tecnología como computadoras personales, equipos de vídeo y televisores. La tecnología está cambiando rápidamente, y cada año se lanzan al mercado productos nuevos. Pero incluso los equipos y electrodomésticos más avanzados con el tiempo requieren reparaciones. Este folleto explica cómo la Agencia de Reparación de Equipos Electrónicos y Electrodomésticos [Bureau of Electronic and Appliance Repair (BEAR)] del Departamento de Asuntos del Consumidor de California (Department of Consumer Affairs) protege al público al regular los distribuidores de servicio técnico y los proveedores de contratos de servicio técnico. También proporciona sugerencias para los consumidores que están buscando hacer reparaciones, así como sugerencias sobre la adquisición de electrodomésticos y equipo electrónico.

## Contratos de servicio técnico

La Agencia también tiene jurisdicción sobre la venta y administración de contratos de servicio técnico para electrodomésticos y equipo electrónico. Si bien el vendedor de una tienda puede vender un contrato de servicio técnico, dichos contratos con frecuencia son administrados por terceros.

Antes de comprar, asegúrese de evaluar completamente los costos y beneficios del contrato de servicio técnico, y de leer incluso el texto impreso en letras pequeñas. Compare la cobertura con lo que es provisto por la garantía del producto. Conozca sus derechos para cancelar el contrato. Los administradores de contratos de servicio técnico deben estar inscritos con la Agencia. Para conocer mayores detalles al respecto, consulte “A Consumer Guide to Service Contracts” (Una guía para consumidores sobre los contratos de servicio técnico) en línea en [www.bear.ca.gov](http://www.bear.ca.gov) o solicite una copia llamando al 800-952-5210.

## Productos y servicios cubiertos

Para proteger a los consumidores, la Ley de Inscripción de Distribuidores de Reparaciones de Equipos Electrónicos y Electrodomésticos abarca al equipo electrónico y a los electrodomésticos importantes que normalmente se usan o venden para uso personal, familiar, en hogares o en oficinas en el hogar.

**Los electrodomésticos importantes específicos cubiertos para reparación, servicio técnico o mantenimiento incluyen:**

- Lavadoras
- Secadoras
- Lavavajillas
- Compactadoras de basura
- Refrigeradores
- Congeladores
- Estufas
- Hornos de microondas y convencionales
- Acondicionadores de aire ambiental

**Los productos electrónicos específicos cubiertos para reparación, servicio técnico o mantenimiento incluyen:**

- Computadoras personales
- Televisores
- Radios
- Equipo de estéreo
- Grabadoras de audio o vídeo, o equipo de reproducción
- Cámaras de vídeo
- Juegos de vídeo
- Contestadores automáticos
- Antenas (incluido el equipo satelital)
- Fotocopiadoras
- Máquinas de fax
- Equipo de estéreo para automóviles
- Alarmas antirrobo para automóviles

**También se cubre la instalación de los productos siguientes:**

- Equipo de estéreo para automóviles
- Alarmas antirrobo para automóviles
- Teléfonos portátiles
- Antenas residenciales (incluido el equipo satelital)

## Lo que se debe y lo que no se debe hacer con respecto a la reparación de equipos electrónicos y electrodomésticos

- ☞ Informen al consumidor por escrito cuando se cobrará una cuota por diagnóstico y la cantidad de dicha cuota;
- ☞ Proporcionen un cálculo por escrito del costo de la reparación total al consumidor;
- ☞ Suministren una factura detallada de reparación de todos los procedimientos realizados y las piezas instaladas una vez completa la reparación;
- ☞ Devuelvan todas las piezas reemplazadas al consumidor (salvo aquellas exentas por normativa); y
- ☞ Realicen todas las reparaciones de manera competente.

**La ley sobre distribuidores de reparaciones de equipos electrónicos y electrodomésticos prohíbe:**

- ☞ Publicidad falsa o engañosa;
- ☞ Tratos fraudulentos o deshonestos;
- ☞ Falsas promesas capaces de inducir a que el consumidor autorice reparaciones;
- ☞ Modificación intencionada de las normas aceptadas por el sector; y
- ☞ Negligencia o incompetencia en las reparaciones.

## Cuando usted necesita servicio técnico o reparaciones

- Obtenga referencias de distribuidores de reparaciones con buena reputación de sus familiares, amigos o compañeros de trabajo.
- Compruebe que el distribuidor tenga una inscripción válida emitida por la Agencia.
- Obtenga un cálculo por escrito para cualquier procedimiento de servicio técnico o reparación ANTES de realizarse el trabajo.
- Obtenga al menos dos presupuestos
- Determine si se cobrará una cuota por diagnóstico si no se repara el artículo.

## Compruebe que la inscripción sea correcta

Se requiere que cada negocio que repara o acepta productos para su reparación, o que vende o administra contratos de servicio técnico, esté registrado con BEAR. Los distribuidores deben mostrar la inscripción en sus tiendas, en un lugar visible. Los consumidores pueden verificar la inscripción actual, u obtener una lista de distribuidores inscritos en su localidad, en línea en [www.bear.ca.gov](http://www.bear.ca.gov).

Las inscripciones se renuevan anualmente. Cada subcontratista que realice reparaciones o instalaciones también debe estar inscrito. La Agencia puede negar una inscripción por muchas razones, incluso si la información en la solicitud es incompleta o inexacta, o si ha habido una acción criminal previa u otro antecedente disciplinario relacionado con las calificaciones o funciones de un concesionario. BEAR protege a los consumidores, y proteger a los distribuidores de reparaciones inscritos de competencia ilegal, al hacer cumplir estos requisitos de inscripción. La Agencia se entera de la existencia de distribuidores de reparaciones no inscritos gracias a:

- ☞ Quejas de los consumidores
- ☞ Inspecciones aleatorias en todo el estado
- ☞ Comentarios anónimos
- ☞ Estudio de directorios telefónicos
- ☞ Estudio de anuncios publicitarios en los periódicos locales

## Si usted tiene un problema con una reparación

Si ocurre un problema, trate de solucionarlo con el distribuidor o técnico de servicio. Si no puede resolverlo localmente, o si se trata de un problema cubierto por la garantía, escriba o llame al fabricante y explique los detalles de su problema. Si aún no está satisfecho, comuníquese con la Agencia.

## Cómo presentar una queja de consumidor

Si usted cree que un distribuidor de reparaciones no ha cumplido con las normas profesionales, puede presentar una queja ante la Agencia. Los consumidores pueden llamar al 800-952-5210 o visitar el sitio web de BEAR en [www.bear.ca.gov](http://www.bear.ca.gov) para presentar una queja en línea, o para descargar un formulario de quejas imprimible.

### BEAR ASISTE Y PROTEGE A LOS CONSUMIDORES DE DIVERSAS MANERAS.

**Resolución de Quejas** – El personal del Programa de Resolución de Quejas (Complaint Resolution) trabajará con el consumidor y el distribuidor de reparaciones, recomendará ajustes informales e intentará resolución un arreglo voluntario de la queja.

**Investigación** – En casos que involucran violaciones graves o permanentes de la ley, se realizan investigaciones secretas para verificar sospechas de fraude, negligencia o incompetencia.

**Acción de Cumplimiento** – BEAR utiliza los siguientes recursos de cumplimiento:

- Advertencias informales
- Citación administrativa con una orden de la disminución (orden a parar el violar)
- Citación administrativa con multas
- Acciones civiles (prescripciones órdenes de detención)
- Infracciones penales
- Procesamiento penal
- Acción administrativa contra la inscripción del distribuidor, que incluye la suspensión o revocación de la inscripción, o un período de prueba que requiere que el distribuidor cumpla con ciertos términos y condiciones
- Desconexión de los teléfonos de negocios de los distribuidores de servicio técnico

## Adquisición de equipo electrónico y electrodomésticos

### ANTES DE COMPRAR

- ☞ Investigue el producto para encontrar el mejor valor por su dinero;
- ☞ Considere adquirir productos eficientes en cuanto al consumo de energía, que porten la etiqueta Energy Star®. Para más información, visite [www.energystar.gov](http://www.energystar.gov);
- ☞ Asegúrese de que se proporcione una garantía escrita que ofrezca una protección razonable. Encuentre por cuánto tiempo se cubre el producto bajo la garantía, qué piezas y servicios se cubren, y cuáles son sus responsabilidades a fin de mantener la garantía;
- ☞ Pregunte quién realizará las reparaciones bajo la garantía del producto. Precaución No trate de reparar el artículo por sí mismo ni tampoco lo lleve a una instalación no autorizada para su reparación. Hacer esto puede anular su garantía; y
- ☞ Si usted decide comprar un contrato de servicio técnico, determine exactamente lo que éste cubre

### DESPUÉS DE COMPRAR

- ☞ Lea cuidadosamente el manual de instrucciones y siga sus recomendaciones para uso, cuidado, limpieza y mantenimiento. Si pierde el manual del propietario, póngase en contacto con el fabricante para obtener otra copia.
- ☞ Puede evitarse una llamada de servicio técnico verificando lo siguiente en caso de que su producto no esté funcionando:
  - ¿El cable eléctrico está enchufado?
  - ¿El control de arranque está totalmente en la posición de encendido?
  - ¿Existe un botón de restablecimiento o algún otro dispositivo que vuelva a poner la unidad en funcionamiento?
  - ¿Hay alguna conexión suelta?
  - ¿El tomacorriente eléctrico está funcionando? Verifique esto probando con otro tomacorriente.
  - ¿Todos los fusibles están en buenas condiciones, y el disyuntor está encendido?

## Recursos adicionales

### Oficina del Procurador General Solicitudes públicas e información para el consumidor (Attorney General's Office, Public Inquiry Unit)

800-952-5225 or 916-322-3360  
<http://caag.state.ca.us>

### Better Business Bureau

Muchos de los distribuidores de reparaciones inscritos con BEAR son miembros de la organización siguiente, que puede ser un recurso para encontrar comercios con buena reputación o para notificar sobre problemas.

Consulte el directorio telefónico para conocer la dirección de la oficina más cercana o consulte informes sobre los comercios en el sitio web de BBB en [www.bbb.org](http://www.bbb.org).



Departamento de Asuntos del Consumidor  
de California  
(California Department of Consumer Affairs)

### Bureau of Electronic and Appliance Repair (BEAR)

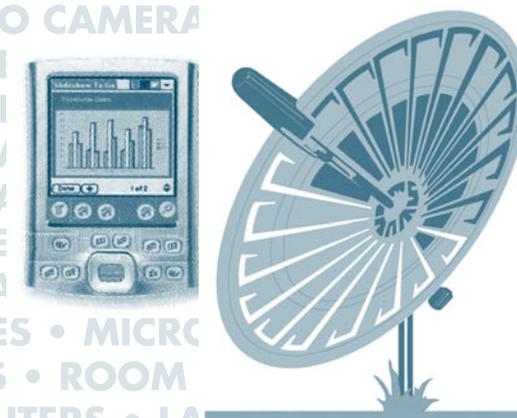
3485 Orange Grove Avenue  
North Highlands, CA 95660  
800-952-5210 or 916-574-2069  
[www.bear.ca.gov](http://www.bear.ca.gov)

07\_059 05/07



BEAR

LA AGENCIA DE REPARACIÓN DE EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS Y ELECTRODOMÉSTICOS  
(BUREAU OF ELECTRONIC & APPLIANCE REPAIR)



GUÍA DEL CONSUMIDOR  
SOBRE REPARACIONES  
DE EQUIPOS  
ELECTRÓNICOS Y  
ELECTRODOMÉSTICOS